

**Nr. Prot. 005/B/24**

**Nr. i Regjistrimit: 61**

**RREGULLORE  
PËR  
KONTRATAT, TRANSPARENCËN, PUBLIKIMIN E INFORMATAVE DHE MASAVE  
TJERA MBROJTËSE PËR PËRDORUESIT FUNDORË TË SHËRBIMEVE TË  
KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE**

Kjo Rregullore është nxjerrë në bazë të nenit 1, nenit 10 paragrafit 4), neni 64, neni 65, neni 66, neni 70, neni 71, nenit 72 paragrafit 5) të ligjit nr. 04/L-109 për Komunikimet Elektronike (në tekstin e mëtejshëm - Ligji); Neni 10, paragrafi 2.1) i Statutit të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare;

**Neni 1  
Qëllimi dhe fushëveprimi**

1. Kjo Rregullore përcakton termat dhe kushtet, të cilat duhet t'i përmbajë kontrata për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun.
2. Rregullorja gjithashtu përcakton masat për rritjen e transparencës dhe publikimin e informatës në dobi të konsumatorëve dhe përdoruesve të tjerë fundorë.
3. Kjo rregullore përcakton rregullat dhe procedurat e zgjidhjes së ankesave që mund të lindin nga konsumatorët dhe përdoruesit e tjerë fundorë, në lidhje me kontratat.
4. Kjo Rregullore është pjesërisht në përputhje me Direktivën (BE) 2018/1972 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit të datës 11 dhjetor 2018 për krijimin e Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike, me Rregulloren Nr.2015/2120 të Parlamentit dhe Këshillit Evropian të datës 25 Nëntor 2015 për përcaktimin e masave lidhur me qasjen në internetin e hapur Direktivën 2011/83/BE e parlamentit dhe të këshillit evropian e datës 25 tetor 2011 mbi të drejtat e konsumatorit si dhe Udhëzimet e Trupit të Rregullatorëve Evropian për Komunikimet Elektronike - BEREC që përcaktojnë parametrat e kualitetit të shërbimit (BoR 20(53)).

## **Neni 2** **Përkufizimet**

1. Kuptimi ose përkufizimi i cilës do fjale, fraze apo shprehjeje sipas Ligjit do të zbatohet edhe për atë term, frazë apo shprehje të përdorur në këtë Rregullore.
2. Termat dhe shprehjet ne vijim do të kenë këtë kuptim:
  - 2.1 Autoritet** - nënkupton Autoritetin Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP) siç është përcaktuar në Ligjin për Komunikimet Elektronike.
  - 2.2 Bulk SMS** - nënkupton shpërndarjen ose dërgimin e një numri të madh të SMS-ve për përdoruesit e shërbimeve të telefonisë mobile, të cilat përdoren nga operatorë të ndryshëm kryesisht për qëllime marketingu.
  - 2.3 ISP** - nënkupton Ofruesin e Shërbimit të Qasjes në Internet (IAS). ISP mund të jetë gjithashtu një ofrues shërbimi i specializuar.
  - 2.4 IAS** - nënkupton Shërbimin e Qasjes në Internet.
  - 2.5 Konsumator** - nënkupton çdo person fizik që përdor ose kërkon të shfrytëzojë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun për qëllime që janë jashtë tregtisë, biznesit, zanatit ose profesionit të tij/saj;
  - 2.6 Parapagues**- cilido person fizik ose person juridik që ka lidhur një kontratë me një ndërmarrës që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshëm për publikun, për përfitimin e shërbimeve të ofruara;
  - 2.7 Përdorues** - nënkupton një person fizik ose juridik që përdor ose kërkon një shërbim të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun;
  - 2.8 Përdorues fundor** - nënkupton një përdorues që nuk ofron rrjete publike të komunikimeve elektronike ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun;
  - 2.9 Plani tarifor** - nënkupton të gjitha tarifat, të cilat aplikohen nga ofruesi i shërbimit për çdo shërbim të caktuar.
  - 2.10 Riparim** - nënkupton riparimin e lidhjes ose ofrimin e shërbimit të zëvendësimit.
  - 2.11 Operator** - një sipërmarrës/person juridik që ofron ose që është i autorizuar të ofrojë një rrjet të komunikimeve elektronike ose lehtësira të lidhura me to;
  - 2.12 Ora e pikut** - është koha e ngarkesës maksimale statistikore në rrjetin fikse, e cila zgjatë një periudhë të caktuar të vazhdueshme të ditës.

- 2.13 Shpejtësia minimale (Shpejtësia e garantuar)** – është shpejtësia më e ulët që një ofrues i qasjes në internet duhet t'i ofrojë gjithmonë përdoruesit në përputhje me kontratën, kur shërbimet e specializuara janë të fikura.
- 2.14 Shpejtësia maksimale** – është shpejtësia që një përdorues fundor mund të marrë të paktën një pjesë të kohës (p.sh. të paktën një herë në ditë). Një ISP nuk kërkohet të kufizojë teknikisht shpejtësinë në kufirin e shpejtësisë maksimale të përcaktuar në kontratë.
- 2.15 Shpejtësia e reklamuar** – është shpejtësia e transferimit të të dhënave që deklarohet në një ofrues i shërbimit të qasjes në internet në komunikimet komerciale, duke përfshirë reklamimin dhe marketingun që lidhet me promovimin e ofertave të qasjes në internet. Në rast se shpejtësitë përfshihen në një ofertë marketingu të ofruesit të qasjes në internet, shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informatën e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë. Shpejtësia e reklamuar nuk duhet të kalojë shpejtësinë maksimale të përcaktuar në kontratë.
- 2.16 Shpejtësia zakonisht në dispozicion** - është shpejtësia që një parapagues duhet të arrij shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.
- 2.17 Shërbimi i specializuar** – është shërbimi i ndryshëm nga shërbimi i qasjes në internet, i cili është i optimizuar për përmbajtje, aplikacione ose shërbime të caktuara, ose kombinim i tyre, ku optimizimi është i nevojshëm për të përmbushur kërkesat e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve për një nivel të caktuar cilësie. *(p.sh. shembuj tipikë të shërbimeve të specializuara që u ofrohen abonentëve janë shërbimet VoLTE dhe transmetimi linear IPTV me kërkesa specifike të QoS, disa shërbime me interes publik, komunikimet M2M makinë-me-makinë, ETJ.).*
- 2.18 Medium i qëndrueshëm** nënkupton çdo instrument që i mundëson konsumatorit ose ofruesit të ruajë informatën që i drejtohet personalisht atij në një mënyrë të qasshme për referencë në të ardhmen për një periudhë kohore të përshtatshme për qëllimet e informatës dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informatës së ruajtur.
- 2.19 Shërbimi i komunikimit ndër-personal** – nënkupton një shërbim i ofruar normalisht me pagesë që mundëson shkëmbimin e drejtpërdrejtë ndërpersonal dhe ndërveprues të informatës nëpërmjet rrjeteve të komunikimeve elektronike ndërmjet një numri të kufizuar personash, ku personat që iniciojnë ose marrin pjesë në komunikim përcaktojnë marrësin(it) e tij dhe nuk përfshinë shërbimet që mundësojnë komunikimin ndërpersonal dhe ndërveprues thjesht si një veçori ndihmëse e vogël që është e lidhur thellësisht me një shërbim tjetër.
- 2.20 Shërbimi i komunikimit ndërpersonal i bazuar në numër** – nënkupton një shërbim komunikimi ndërpersonal i cili lidhet me numra të caktuar për publikun, përkatësisht, një numër ose numra në planet e numrave kombëtarë ose ndërkombëtarë, ose që mundëson komunikimin me një numër ose numra në planet e numrave kombëtarë ose ndërkombëtarë.

**2.21 Shërbimi i komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri** - nënkupton një shërbim të komunikimit ndërpersonal i cili nuk lidhet me burimet e numeracionit të caktuar publikisht, përkatësisht, një numër ose numra në planet kombëtare ose ndërkombëtare të numeracionit, ose i cili nuk mundëson komunikimin me një numër ose numra në planet kombëtare ose ndërkombëtare të numeracionit;

**2.22 Pakot e kombinuara** - nënkupton pakot me të paktën një shërbim të qasjes në internet ose shërbim të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra të disponueshëm për publikun, si dhe shërbime të tjera, të tilla si shërbimet e komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun të pavarura nga numrat, transmetimet mediale audio-vizuele dhe shërbime makinë-makinë (M2M) ose pajisje fundore.

**2.23 Komisioni i Pavarur për Media (KPM)** - është organ i pavarur që rregullon spektrin e Frekuencave Transmetuese në Republikën e Kosovës, licencën transmetuesit publik e privat, përcakton dhe zbaton politikën e transmetimit si dhe ushtron kompetenca tjera të përcaktuara me ligj për Komisionin e Pavarur të Mediave.

## KAPITULLI I KËRKESAT PËR INFORMATA NË LIDHJE ME KONTRATAT

### Neni 3

1. Përpara se një konsumator të lidhë një kontratë ose ndonjë ofertë përkatëse, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, duhet të ofrojnë informatën e përmendur në nenet 4, 5 të kësaj rregulloreje dhe përveç kësaj, informacionet e renditura në nenin 6) të kësaj rregulloreje në masën që ai informacion lidhet me një shërbim që ata ofrojnë.

1.1 Informacioni duhet të jepet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshëm në një medium të qëndrueshëm siç përcaktohet në nenin 2) të kësaj rregulloreje. Aty ku ofrimi i një mediumi të qëndrueshëm nuk është i realizueshëm, në një dokument lehtësisht të shkarkueshëm të vënë në dispozicion nga ofruesi. Ofruesi duhet të shmangë sa më shumë që të jetë e mundur shënimet e paqarta, të gjata dhe të padepërtueshme, zhargonet teknike dhe shkurtesat. Ofruesi duhet të tërheqë shprehimisht vëmendjen e Konsumatorit për disponueshmërinë e atij dokumenti dhe rëndësinë e shkarkimit të tij për qëllime të dokumentacionit, referencës së ardhshme dhe riprodhimit të pandryshuar.

1.2 Informacioni, sipas kërkesës, do të ofrohet në një format të qasshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara në përputhje me ligjin për komunikimet elektronike

2. Përveç informatës së kërkuar në paragrafin 1) të këtij neni, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të ofrojnë edhe informatën e mëposhtme:
  - 2.1 Informacion mbi kushtet që kufizojnë qasjen dhe/ose përdorimin e aplikacioneve dhe shërbimeve, ku këto kushte lejohen në bazë të legjislacionit në fuqi;
  - 2.2 kufirin e konsumit financiar për shfrytëzimin jashtë pakove (*pay-as-you-go*), për përdoruesit fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun në rastin e rrjeteve mobile, i cili si parazgjedhje është 20 euro. Përdoruesi fundor mund të kërkojë ndryshimin e kufirit të konsumit financiar, duke ndjekur procedurat e përcaktuara në kontratë.
    - 2.2.1 Kufiri i konsumit financiar i përcaktuar në paragrafin 2.2) të këtij neni aplikohet për përdoruesit fundor mobil me kontratë mujore (*postpaid*) dhe profileve me parapagim (*prepaid*) duke përfshirë edhe ata parapagues që nuk kanë të aktivizuar fare pako.
  - 2.3 llojin e aktivitetit që mund të ndërmerret nga ofruesi i shërbimit për të reaguar ndaj sigurisë ose cenimit të integritetit dhe kërcënimit.
  - 2.4 çdo informacion mbi kufizimet në mënyrë që rrjetet dhe/ose shërbimet e komunikimeve elektronike të mos përdoren për aktivitete të paligjshme ose për shpërndarjen e përmbajtjes së dëmshme, si dhe mënyrat për t'u mbrojtur nga rreziqet për sigurinë personale, privatësinë dhe të dhënat personale.

#### **Neni 4**

##### **Të drejtat e konsumatorëve në relacion me kontratat në distancë dhe jashtë objektit afarist**

Informatat e kërkuara për kontratat e ndryshme nga kontratat në distancë ose jashtë objektit afarist, do të zbatohen përshtatshmërisht me dispozitat e Ligjit në fuqi, për Mbrojtjen e Konsumatorit.

#### **Neni 5**

##### **Informacionet e kërkuara për kontratat tjera nga ato në distancë dhe jashtë objektit afarist**

Informatat e kërkuara për kontratat tjera nga ato në distancë dhe jashtë objektit afarist, do të zbatohen përshtatshmërisht me dispozitat e Ligjit në fuqi, për Mbrojtjen e Konsumatorit.

#### **Neni 6**

##### **Kërkesat për informata**

1. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit që përdoren për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë

(mes aparateve), të përcaktuara në nenin 3) të kësaj Rregullore, duhet të ofrojnë këto informata:

- 1.1 si pjesë e karakteristikave kryesore të çdo shërbimi të ofruar, çdo nivel minimal i kualitetit të shërbimit në masën që ofrohet dhe, për shërbime që nuk janë shërbime të qasjes në internet, parametrat e caktuar të siguruar të kualitetin. Nëse nuk ofrohen nivele minimale të kualitetit të shërbimit, duhet të lëshohet një deklaratë për këtë qëllim;
  - 1.2 si pjesë e informatave për çmimin, kur edhe gjendet në masën e zbatueshme, çmimet përkatëse për aktivizimin e shërbimit të komunikimeve elektronike dhe për çdo tarifë të përsëritur ose që lidhet me shpenzim;
  - 1.3 si pjesë e informatave për kohëzgjatjen e kontratës, kushtet për vazhdimin dhe shkëputjen e kontratës, duke përfshirë tarifën e mundshme të shkëputjes, në masën që këto kushte janë të zbatueshme:
    - 1.3.1 përdorimin minimal ose kohëzgjatjen e nevojshme për të përfituar nga ofertat promovionale;
    - 1.3.2 çdo tarifë administrative në lidhje me bartshmërinë e numrave dhe marrëveshjet e kompensimit dhe rimbursimit për vonesë ose keqpërdorim të bartshmërisë, si dhe informatën rreth procedurave përkatëse;
    - 1.3.3 informata mbi të drejtën e Konsumatorëve që përdorin shërbime me parapagim që pas kërkesës, të rimbursohen për ndonjë shumë të mbetur në rast të bartshmërisë;
    - 1.3.4 çdo tarifë për shkak të shkëputjes së parakohshme të kontratës, duke përfshirë informatat për zhbllokimin e pajisjeve fundore dhe çdo kthim i mjeteve që ndërlidhet me pajisjet fundore;
  - 1.4 çdo marrëveshje kompensimi dhe rimbursimi, duke përfshirë, aty ku është e zbatueshme, referencë të qartë për të drejtat e konsumatorëve, të cilat zbatohen nëse nivelet e kontraktuara të kualitetit të shërbimit nuk përmbushen ose nëse ofruesi i përgjigjet në mënyrë joadekuate një incidenti sigurie, kërcënimi ose dobësive;
  - 1.5 lloji i veprimit që mund ta ndërmarrë ofruesi si përgjigje ndaj incidenteve të sigurisë, kërcënimit ose dobësisë.
2. Kërkesat për informata për ofruesit e shërbimeve për qasje në internet dhe shërbimet e komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun. Përveç kërkesave të përcaktuara në paragrafin 1) të këtij neni, ofruesit e shërbimeve për qasje në internet dhe shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun, duhet të ofrojnë informatën e mëposhtëm, si pjesë e karakteristikave kryesore të çdo shërbimi të ofruar:

- 2.1 çdo nivel minimal të kualitetit të shërbimit në masën që këto ofrohen, dhe duke marrë parasysh kërkesat që detajojnë Parametrat e Kualitetit të Shërbimit në nenin 24 të kësaj rregullore në lidhje me:
- 2.1.1 shërbimet për qasje në internet: të paktën për vonesën (*latency*), variacionin e vonesës (*jitter*) dhe shkallën e humbjes së paketave;
  - 2.1.2 shërbimet e komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun, ku ato ushtrojnë kontroll mbi të paktën disa elemente të rrjetit ose kanë një marrëveshje të nivelit të shërbimit për këtë qëllim me ndërmarrjet që ofrojnë qasje në rrjet: të paktën kohëzgjatja për kyçe fillestare, mundësinë e prishjes, vonesave në sinjalizim të thirrjeve në përputhje me nenin 24 të kësaj Rregullore; dhe
  - 2.1.3 pa cenuar të drejtën e përdoruesve fundorë për të përdorur pajisjet fundore sipas zgjedhjes së tyre në përputhje me nenin 17 të kësaj Rregullore, të çdo kushti, përfshirë tarifën e vendosura nga ofruesi për përdorimin e pajisjeve fundore të siguruara;
3. Si pjesë e informatave mbi çmimin, nëse është e zbatueshme, çmimet përkatëse për aktivizimin e shërbimit të komunikimeve elektronike dhe çdo pagesë të përsëritur ose të lidhur me shpenzimet:
- 3.1 detajet e planit ose planeve specifike tarifore sipas kontratës dhe, për secilin plan tarifor të tillë, llojet e shërbimeve të ofruara, duke përfshirë aty ku është e aplikueshme, sasinë e komunikimeve (*si megabajtët, minutat, mesazhet*) të përfshira për periudhën e faturimit dhe çmimin e njëjësive shtesë të komunikimit;
  - 3.2 në rastin e planit ose planeve tarifore me sasi të paracaktuar të komunikimeve, mundësia që konsumatorët të bartin sasinë e papërdorur nga periudha e mëparshme e faturimit në periudhën pasuese të faturimit, nëse kjo mundësi përfshihet në kontratë;
  - 3.3 lehtësira për sigurimin e transparencës së faturave dhe monitorimin e nivelit të shpenzimit;
  - 3.4 informata për tarifa për numrat ose shërbimet që u nënshtrohen kushteve të caktuara të çmimeve në lidhje me kategoritë individuale të shërbimeve, Autoritetet kompetente në koordinim, e sipas nevojës, me ARKEP mund të kërkojnë përveç kësaj, edhe informata të jepen menjëherë para lidhjes së thirrjes ose lidhjes me ofruesin e shërbimit;
  - 3.5 për pako shërbimesh dhe pako që përfshijnë shërbime dhe pajisje fundore, çmimet e elementeve individuale të pakos të vendosen ndarazi në treg; Çmimi i pajisjeve që jepen në shfrytëzim nuk mund të tejkalojë vlerën reale të tregut.
  - 3.6 detajet dhe kushtet, duke përfshirë tarifën, për çdo shërbim të mirëmbajtjes dhe asistencës ndaj klientit pas shitjes; dhe

- 3.7 mjetet me të cilat mund të merren informatat e përditësuara për të gjitha tarifat e aplikueshme dhe tarifat e mirëmbajtjes;
4. si pjesë e informatës mbi kohëzgjatjen e kontratës për pakot e kombinuara, kushtet për përtëritjen dhe përfundimin e kontratës, kur është e zbatueshme, kushtet e përfundimit të pakos ose të elementeve të saj;
  5. informacione se cilat të dhëna personale do të sigurohen përpara kryerjes së shërbimit ose do të mbliidhen në kuadër të ofrimit të shërbimit, pa cenuar dispozitat përkatëse të ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale në lidhje me regjistrat e aktiviteteve të përpunimit;
  6. detaje mbi produktet dhe shërbimet e parapara për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara dhe se si mund të merren këto informata të përditësuara;
  7. mjetet e fillimit të procedurave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, përfshirë ato kombëtare dhe ndërkufitare, në përputhje me procedurat dhe rregullat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, të parashikuara në dispozitat e Ligjit për Komunikimet Elektronike.
  8. Përveç kërkesave të përcaktuara në paragrafin 1) dhe paragrafin 2) të këtij neni, ofruesit e shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numër të disponueshëm për publikun do të ofrojnë gjithashtu informatën e mëposhtme:
    - 8.1 çdo kufizim në qasje në shërbimet emergjente ose informatat e vendndodhjes së thirrësit për shkak të mungesës së fizibilitetit teknik për aq sa shërbimi i lejon përdoruesit fundorë të nisin thirrjet në numër nga plani kombëtar ose ndërkombëtar i numeracionit;
  9. drejta e përdoruesit fundor për të përcaktuar nëse do të përfshijë të dhënat e tij personale në një informator publik dhe llojet e të dhënave në fjalë;
  10. Përveç kërkesave të përcaktuara në paragrafin 1) dhe 2) të këtij neni, ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet duhet të ofrojnë informatat e mëposhtme:
    - 10.1 Se si masat e menaxhimit të trafikut të aplikuara nga ai ofrues mund të ndikojnë në kualitetin e shërbimeve të qasjes në internet, në privatësinë e përdoruesve fundorë dhe në mbrojtjen e të dhënave të tyre personale;
    - 10.2 Një shpjegim i qartë dhe i kuptueshëm se si çdo kufizim vëllimi, shpejtësia dhe parametrat e tjerë të kualitetit të shërbimit mund të kenë në praktikë një ndikim në shërbimet e qasjes në internet, dhe në veçanti në përdorimin e përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve;
    - 10.3 Një shpjegim i qartë dhe i kuptueshëm se si çdo shërbim i përmendur në nenin 18 të kësaj rregullore, tek i cili përdoruesi fundor mund të ketë në praktikë një ndikim në shërbimet e qasjes në internet që i ofrohen atij përdoruesi fundor;

10.4 Një shpjegim i qartë dhe i kuptueshëm i shpejtësisë minimale, të zakonshme në dispozicion, maksimale dhe të reklamuar të shkarkimit dhe ngarkimit të shërbimeve të qasjes në internet në rastin e rrjeteve fikse, ose të shpejtësisë maksimale të vlerësuar dhe të reklamuar të shkarkimit dhe ngarkimit të shërbimeve të qasjes në internet në këtë rast të rrjeteve mobile dhe se si devijimet e rëndësishme nga shpejtësia përkatëse e shkarkimit dhe ngarkimit të reklamuar mund të ndikojnë në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë;

10.5 një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të mjeteve juridike të disponueshme për konsumatorin në përputhje me legjislacionin kombëtar në rast të ndonjë mospërputhjeje të vazhdueshme ose të përsëritur midis performancës aktuale të shërbimit të qasjes në internet në lidhje me shpejtësinë ose parametrat e tjerë të kualitetin e shërbimit dhe performancës.

## **Neni 7** **Përmbledhja e kontratës**

1. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë me makinë, duhet t'u ofrojnë konsumatorëve një përmbledhje koncize dhe lehtësisht të lexueshme të kontratës. Kjo përmbledhje do të identifikojë elementet kryesore të kërkesave për informacion në përputhje me nenet 3, 4, 5 dhe 6. Këto elemente kryesore përfshijnë të paktën:

1.1 Emrin, adresën dhe informatën e kontaktit të ofruesit dhe, nëse janë të ndryshëm, informatën e kontaktit për çdo ankesë;

1.2 Karakteristikat kryesore të çdo shërbimi të ofruar;

1.3 Çmimet përkatëse për aktivizimin e shërbimit të komunikimit elektronik dhe për çdo tarifë të përsëritur ose të lidhur me konsumin, ku shërbimi ofrohet me pagesë monetare direkte;

1.4 Kohëzgjatjen e kontratës, kushtet për ripërtëritjen dhe ndërprerjen e saj;

1.5 Kufirin e konsumit financiar për shërbimet e komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun në rastin e rrjetave mobile;

1.6 Shkallën në të cilën produktet dhe shërbimet janë të dizajnuara për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara;

1.7 Në lidhje me shërbimet e qasjes në internet, një përmbledhje e informatës së kërkuar sipas pikave 14.1.1. dhe 14.1.2. të kësaj rregulloreje së bashku me shpjegimin e qartë dhe të kuptueshëm të mjeteve ligjore të disponueshme për konsumatorin në përputhje me legjislacionin kombëtar në rast të ndonjë mospërputhjeje të vazhdueshme ose të përsëritur midis performancës aktuale dhe performancës së kontraktuar.

2. Ofruesit që i nënshtrohen detyrimeve sipas paragrafit 1) i këtij neni, plotësojnë siç duhet modelin e përmbledhjes së kontratës me informatën e kërkuar dhe do t'u ofrojnë konsumatorëve përmbledhjen e kontratës pa pagesë, përpara lidhjes së kontratës, duke përfshirë kontratat në distancë. Kur, për arsye teknike objektive, është e pamundur të ofrohet përmbledhja e kontratës në atë moment, ajo ofrohet pa vonesë të panevojshme pas kësaj, dhe kontrata hyn në fuqi kur konsumatori të ketë konfirmuar marrëveshjen e tij ose të saj pas marrjes së përmbledhjes së kontratës.
3. Udhëzimet për plotësimin e formularit të përmbledhjes së kontratës, siç përcaktohet në aneksin I të kësaj rregulloreje, do të nxirren nga Autoriteti.

## **Neni 8**

### **Marrëveshja kontraktuale**

1. Informacioni i përmendur në nenet 3, 4, 5, 6 dhe 7 të kësaj rregulloreje do të bëhet pjesë përbërëse e kontratës dhe nuk do të ndryshohet përveç rasteve kur palët kontraktuese bien dakord shprehimisht ndryshe.
2. Kur shërbimet e qasjes në internet ose shërbimet e komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun faturohen në bazë të konsumit të kohës ose vëllimit, ofruesit e tyre do t'u ofrojnë konsumatorëve një mekanizëm lehtësues për të monitoruar dhe kontrolluar përdorimin e secilit prej këtyre shërbimeve. Ky mekanizëm do të përfshijë qasje në kohë në informatën mbi nivelin e konsumit të shërbimeve të përfshira në një plan tarifar.
3. Informacioni i përmendur në nenet 3,4,5, 6,7 dhe paragrafin 8.2) të kësaj rregulloreje do t'u jepet gjithashtu përdoruesve fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla apo organizata jofitimprurëse, përveç rasteve kur ata kanë rënë dakord shprehimisht për të heq dorë nga të gjitha ose pjesë të këtyre dispozitave.
4. Përpara nënshkrimit të kontratës, ofruesi i shërbimit duhet të verifikojë nëse shërbimi është i disponueshëm në vendndodhjen e kërkuar nga përdoruesi fundor.
5. Identifikimi i përdoruesit fundor duhet të bëhet përmes dokumenteve dhe informacioneve të mëposhtme:
  - 5.1 për personin fizik: konsumatori duhet të identifikohet nëpërmjet një dokumenti të vlefshëm identifikimi;
  - 5.2 nëse përdoruesi fundor është person juridik: një kopje të certifikatës së regjistrimit të biznesit;
  - 5.3 nëse përdoruesi fundor është përfaqësues i një personi fizik ose juridik: personi duhet të sigurojë dokumentin e tij të vlefshëm të identifikimit dhe autorizimin përkatës.

- Ofruesi duhet të njoftohet në një medium të qëndrueshëm në rast të ndryshimit të adresës ose emrit të përdoruesit fundor, emrit të regjistrimit të biznesit ose formës juridike të personit juridik. Përdoruesit fundorë janë përgjegjës për informatën që i kanë dhënë ofruesit.

## KAPITULLI II KOHËZGJATJA DHE PËRFUNDIMI I KONTRATËS

### Neni 9

#### Periudha e detyruar dhe Zgjatja e kontratës me afat të caktuar

- Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, me përjashtim të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri dhe shërbimeve të transmetimit nga makina në makinë, nuk do t'u ofrojnë konsumatorëve lidhjen e kontratës me kohëzgjatjen fillestare që tejkalon periudhën njëzet e katër (24) muaj.
- Pavarësisht nga paragrafi i parë i këtij neni, ofruesit e shërbimeve duhet t'u ofrojnë konsumatorëve mundësinë për të lidhur kontratë me kohëzgjatje maksimale prej dymbëdhjetë (12) muajsh nëse një gjë e tillë kërkohet nga konsumatori.
- Periudhat e parashikuara në paragrafët e parë dhe të dytë të këtij neni nuk zbatohen nëse konsumatori lidh një kontratë, në të cilën ai angazhohet për pagesa me këste ekskluzivisht për vendosjen e një lidhjeje fizike me një rrjet me kapacitet shumë të lartë (VHCN). Ky përjashtim nuk zbatohet për pajisjet fundore ose pajisjet e qasjes në internet, si ruterët ose modemet, që përfshihen në kontratën me pagesa mujore.
- Pavarësisht nga periudha minimale e kohëzgjatjes, kushtet dhe procedurat për zgjidhjen e kontratës nuk duhet të dekurajojnë ndërrimin e ofruesit të shërbimit.
- Ky nen do të zbatohet gjithashtu për përdoruesit fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla apo organizata jofitimprurëse, përveç rasteve kur ata kanë rënë dakord shprehimisht të heqin dorë nga të gjitha ose pjesë të këtyre dispozitave.
- Kur një kontratë me afat të caktuar për shërbimet e komunikimeve elektronike të ndryshme nga shërbimet e komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri dhe të ndryshme nga shërbimet e transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë me makinë, parashikon zgjatje automatike, pas një zgjatjeje të tillë, përdoruesit fundorë kanë të drejtë të përfundojnë kontratën në çdo kohë, me një periudhë njoftimi te paktën pesë (5) ditë para datës se përfundimit të periudhës së faturuar dhe pa ndonjë kosto shtesë përveç tarifave për marrjen e shërbimit gjatë periudhës së njoftimit.
- Përpara se kontrata nga paragrafi 6) i këtij neni, të zgjatet automatikisht, ofruesit duhet të informojnë përdoruesit fundorë tridhjetë (30) ditë përpara, në një medium të qëndrueshëm, për përfundimin e lidhjes kontraktuale dhe për mënyrën e përfundimit të kontratës. Përveç kësaj, dhe në të njëjtën kohë, ofruesit duhet t'u japin përdoruesve fundorë këshillat më të

mira tarifore në lidhje me shërbimet e tyre. Ofruesit e shërbimeve duhet t'u ofrojnë përdoruesve fundor informatën më të mirë tarifore të paktën çdo vit.

8. Nëse kontrata nga paragrafi 1) i këtij neni përfshin pajisje fundore falas, me rastin e përfundimit të kontratës përdoruesi fundor është i obliguar t'ia kthejë këto pajisje Ofruesit të shërbimit brenda pesë (5) ditësh pas datës së përfundimit të kontratës apo periudhës së faturuar. Në të kundërtën, Ofruesi i shërbimit mund t'ia ngarkojë pajisjet në përputhje me paragrafin 5) të nenit 10.

## Neni 10

### Shkëputja e kontratës për shkak të ndryshimit të njëanshëm të kushteve kontraktuale

1. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë të shkëpusin kontratën e tyre pa asnjë kosto shtesë në rastin e njoftimit për ndryshime në kushtet kontraktuale të propozuara nga ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, përveç shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numrat, përveç nëse ndryshimet e propozuara janë:
  - 1.1 ekskluzivisht në dobi të përdoruesit fundor,
  - 1.2 të një natyre thjeshtë administrative dhe nuk kanë efekt negativ tek përdoruesi fundor, ose
  - 1.3 vendosen drejtpërdrejt nga ligji.
2. Përdoruesit fundor duhet të informohen për të gjitha ndryshimet e propozuarane kushtet kontraktuale jo më vonë se tridhjetë (30) ditë para hyrjes në fuqi të këtyre ndryshimeve, dhe njëkohësisht duhet të informohen për të drejtën e tyre për të shkëputur kontratën pa ndonjë kosto shtesë nëse ata nuk i pranojnë kushtet e reja. E drejta për shkëputjen e kontratës mund të ushtrohet brenda dy (2) muajve pas njoftimit të tillë. Ofruesit e shërbimeve duhet të sigurojnë që njoftimi të bëhet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në një medium të qëndrueshëm (*sms, e-mail apo përmes adresës postare*).
3. Në rast se përdoruesi fundor vendos të shkëpusë kontratën sipas dy paragrafëve të mëparshëm, ai duhet të njoftojë ofruesin e shërbimit për këtë në një medium të qëndrueshëm. Kontrata do të ndërpritet jo më vonë se një (1) muaj pasi ofruesi i shërbimit të marrë njoftimin, përveç nëse përdoruesi fundor në njoftim zgjedh një periudhë më të gjatë ndërprerjeje. Ofruesi i shërbimit do ta konfirmojë këtë në një medium të qëndrueshëm (*sms, e-mail apo përmes adresës postare*) tek përdoruesi fundor.
4. Në rast të shkëputjes së kontratës sipas këtij neni, përdoruesi fundor nuk do të paguajë asnjë kosto terminimi si p.sh. kosto administrative, gjobë kontraktuale, shuma e përfitimeve të marra ose ndonjë kompensim tjetër kontraktual të rënë dakord. Kjo dispozitë nuk ndikon në detyrimin e përdoruesit fundor për të paguar detyrimet e duhura dhe të papaguara për shërbimin e marrë, as detyrimin për të paguar për shërbimin e marrë gjatë periudhës së terminimit.

5. Në rast se kontrata përfshin pajisje fundore të cilat i janë dhëne përdoruesit fundor në shfrytëzim dhe nëse përdoruesi fundor zgjedh të mbajë një pajisje të tillë fundore, kompensimi i duhur nuk do të kalojë vlerën e tij "pro rata temporis" siç është rënë dakord në momentin e lidhjes së kontratës.

#### **Neni 11**

##### **Shkëputja e kontratës për shkak të funksionimit të dobët të shërbimit**

1. Çdo mospërputhje domethënëse e vazhdueshme ose e përsëritur shpesh midis performancës aktuale të një shërbimi të komunikimeve elektronike dhe performancës së përcaktuar në kontratë, i jep konsumatorit të drejtën për të përdorur mjetet juridike sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë këtu, edhe të drejtën për të shkëputur kontratën pa shpenzime.
2. Konsumatori duhet të informojë ofruesin e shërbimit për mospërputhje. Nëse ofruesi i shërbimit brenda pesëmbëdhjete (15) ditëve nuk eliminon mospërputhjen midis performancës faktike dhe nivelit të kualitetit të përcaktuar në kontratë, konsumatori ka të drejtë të paraqesë ankesë në ARKEP. Nëse ARKEP përmes matjeve profesionale në pajisjen fundore vërteton ekzistencën e mospërputhjes, atëherë, përdoruesi fundor ka të drejtë të terminojë kontratën pa asnjë kosto shtesë, siç përcaktohet në paragrafin 4) të nenit 10, përveç kostos për pajisjet fundore të qe i ka pranuar për shfrytëzim të shërbimit dhe të cilat zgjedh t'i mbajë.
3. Në rast se kontrata përfshin pajisje fundore të cilat janë dhëne në shfrytëzim dhe përdoruesi fundor zgjedh të mbajë, atëherë zbatohen dispozitat e paragrafit 5) të nenit të mëparshëm.
4. Ky nen nuk zbatohet për kontratat për një shërbim komunikimi ndërpersonal të pavarur nga numri.

#### **Neni 12**

##### **Përfundimi i parakohshëm i kontratës nga përdoruesi fundor**

1. Nëse përdoruesi fundor, pavarësisht nga nenet 10 dhe 11, e ndërpret kontratën me afat të caktuar para periudhës kohore të rënë dakord, ofruesi i shërbimit mund të kërkojë kompensim për përfundimin e parakohshëm të kontratës gjatë nëntë (9) muajve të parë kur kontrata është lidhur për dymbëdhjetë (12) muaj, përkatësisht dymbëdhjetë (12) muajt e parë kur kontrata është lidhur për njëzet e katër (24) muaj. Masa e kompensimit nuk mund të kalojë tarifën mujore të parapagimit për periudhën e mbetur prej nëntë (9) respektivisht dymbëdhjetë (12) muajve pas hyrjes në fuqi të kontratës.
  - 1.1. Pavarësisht nga paragrafi 1) i këtij neni, përdoruesit fundor mund të shkëpusin kontratën para përfundimit të periudhës detyruese, në rastet kur përdoruesi fundor ndryshon lokacionin e banimit gjatë kohëzgjatjes së kontratës dhe ofruesi i shërbimeve nuk është në gjendje të ofrojë shërbim në lokacionin e ri, atëherë në këtë rast ofruesi i shërbimit nuk mund të kërkojë kompensim shtesë për shkëputje të parakohshme të kontratës.

2. Në rast se përdoruesi fundor, i cili ka pranuar shërbimin pa pagesë ose me çmim më të ulët, me kusht që të jetë parapaguar me kontratë me afat të caktuar, ofruesi i shërbimit mund të kërkojë kompensim shtesë në rast të përfundimit të parakohshëm të kontratës. Megjithatë, ky kompensim nuk mund të kalojë vlerën e mbetur të produktit në momentin e përfundimit të kontratës, në përputhje me paragrafin 5) të nenit 10.

### **Neni 13**

#### **Ndalimi i dekurajimit për ndryshimin e ofruesit të shërbimit**

Ofruesit e shërbimeve nuk kanë të drejtë të aplikojnë kombinime termash dhe kushtesh në kontratat e lidhura me përdoruesit fundorë, që parandalojnë ose dekurajojnë konsumatorët ose përdoruesit fundorë që të ndërrojnë ofruesit e shërbimeve, duke përdorur parazgjedhjen e operatorit ose bartshmërinë e numrit.

### **Neni 14**

#### **Shkëputja e kontratës nga ofruesi i shërbimit për shkak të shkeljes së kushteve kontraktuale**

1. Ofruesit e shërbimeve mund të kufizojnë përdorimin e disa ose të gjitha shërbimeve, me përjashtim të thirrjeve në numrat e emergjencës, ose mund të ndërpresin kontratën nëse gjykohet urgjente dhe e nevojshme, në rast se:
  - 1.1. përdoruesi fundor përdor rrjetin/shërbimet për veprimtari të paligjshme
  - 1.2. përdoruesi fundor ndërhyt në funksionalitetin e rrjetit;
  - 1.3. përdoruesi fundor përpiqet të thyejë sistemet e sigurisë së rrjetit;
  - 1.4. përdoruesi fundor ose/dhe pajisja e tij nuk ndalon së shkaktuari shqetësime teknike ose të tjera;
  - 1.5. përdoruesi fundor kërcënon unitetin tekniko-teknologjik të rrjetit të telekomunikacionit duke ndërlidhur pajisje të papërshtatshme të komunikimit
  - 1.6. përdoruesi fundor rrezikon ndërlidhjen e rrjeteve, pajisjeve dhe shërbimeve të telekomunikacionit;
2. Çdo masë e tillë duhet të përcaktohet qartë në kontratë ose në kushtet përkatëse kontraktuale, së bashku me përshkrimin e procedurës për zbatimin e saj, e cila duhet të përfshijë njoftimin paraprak të përdoruesit fundor.
3. Pavarësisht nga paragrafi i mëparshëm, ofruesit e shërbimeve nuk janë të detyruar të njoftojnë paraprakisht përdoruesit fundor për masat e marra, në rast se shkeljes se evidentuar të kontratës:
  - 3.1. shkakton një kërcënim serioz për rendin dhe sigurinë publike, shëndetin dhe mjedisin,
  - 3.2. shkakton dëme serioze fizike, materiale ose funksionale në rrjet.

## Neni 15 Kriteret e Faturimit

1. Ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet ose shërbimet e komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra të disponueshëm për publikun janë të detyruar t'u ofrojnë përdoruesve të tyre një faturë mujore, mjaftueshëm të detajuar për t'u mundësuar atyre të kontrollojnë shumën e faturuar.
2. Fatura nga paragrafi 1) i këtij neni duhet të përfshijë, të paktën, elementet e mëposhtme:
  - 2.1. Periudha e faturimit;
  - 2.2. Pagesën mujore fikse për shërbimin;
  - 2.3. Llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit, duke përfshirë shpenzimet e mundshme të ngarkuara pas përfundimit të kontratës;
3. Tarifat për fasilitetet për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet të jenë mjaft të ndara, në mënyrë që përdoruesit të mos i kërkojnë të paguajnë për fasilitete që nuk janë të nevojshme për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të kërkuara.
4. Ofruesit e shërbimeve nga paragrafi 1) i këtij neni do t'i japin përdoruesit fundor faturën e detajuar sipas paragrafit 5) të këtij neni, nëse një gjë të tillë kërkojnë nga përdoruesi. Kjo faturë do të dërgohet përmes një mediumi të qëndrueshëm.
5. Përveç elementeve të renditura në paragrafin 2) të këtij neni, fatura e detajuar nga paragrafi paraprak duhet të përfshijë së paku këto elemente:
  - 5.1. Numrat e thirrur, data, ora dhe kohëzgjatja e thirrjeve
  - 5.2. Sasia e të dhënave të konsumuara, data, ora e fillimit dhe mbarimit të sesionit dhe çmimi përkatës;
  - 5.3. SMS të dërguar, data, ora dhe çmimi përkatës.
6. Në rastin e faturimit për shërbimet premium, fatura e detajuar duhet të përfshijë:
  - 6.1. identitetin e ofruesit të shërbimit premium dhe
  - 6.2. kohëzgjatjen e shërbimit premium të tarifuar përveç nëse përdoruesi fundor ka kërkuar që ai informacion të mos përmendet.
7. Thirrjet drejt numrave falas dhe thirrjet drejt numrave të emergjencës mund të mos përfshihen në faturë.
8. Të dhënat personale do të trajtohen në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

## **Neni 16**

### **Pakot e kombinuara**

1. Nëse një pako shërbimesh ose një pako shërbimesh dhe pajisjesh fundore që i ofrohen një konsumatori përfshin të paktën një shërbim qasjeje në internet ose një shërbim komunikimi ndërpersonal të bazuar në numra të disponueshëm për publikun, neni 7, 10, 11, 12 dhe neni 13 do të zbatohen për të gjithë elementët e pakos së kombinuar. Gjithashtu rregullat në lidhje me bartshmërinë e numrave dhe ndërrimin e ofruesit të shërbimit të internetit do të zbatohen për shërbimet e kombinuara në të njëjtën mënyrë.
2. Kur Konsumatori ka të drejtën të ndërpresë cilindo element të pakos siç përmendet në paragrafin 1) të këtij neni, përpara përfundimit të afatit detyrues të kontratës për shkak të mungesës së përputhshmërisë me kontratën ose mos ofrimit të shërbimit, konsumatori ka të drejtë të ndërpresë kontratën për të gjithë elementet e pakos pas konstatimeve të dhëna sipas paragrafit 3 dhe 4 të këtij neni.
3. Kushtet e kontratës për shfrytëzimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, përcaktohen dhe mbikëqyren nga Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare. Në rast të ndryshimit të kushteve të kontratës për qasje në shërbimet e komunikimeve elektronike si pjesë e pakos së kombinuar, konstatimet do t'i japë ARKEP.
4. Kushtet e kontratës për shfrytëzimin e shërbimeve mediale audiovizuale përcaktohen dhe mbikëqyren nga Komisioni i Pavarur i Mediave (KPM). Në rast të ndryshimeve në kushtet e kontratës për qasje në shërbimet mediale audio-vizuale si pjesë e pakos së kombinuar, të cilat shpërndahen përmes rrjetave të komunikimeve elektronike, konstatimet do t'i japë autoriteti kompetent, KPM.
5. Çdo parapagim për shërbime shtesë apo pajisje fundore të ofruara ose të shpërndara nga i njëjti ofrues i shërbimeve të qasjes në internet ose i shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun të bazuar në numra, nuk do të zgjasë afatin fillestar të kontratës në të cilën janë shtuar këto shërbime ose pajisje fundore, përveç nëse konsumatori bie dakord shprehimisht ndryshe kur abonohet në shërbimet shtesë ose pajisjet fundore.
6. Paragrafët 1) dhe 3) të këtij neni do të zbatohen gjithashtu për përdoruesit fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla apo organizatat jofitimprurëse, përveç rasteve kur ata kanë rënë dakord shprehimisht të heqin dorë nga të gjitha ose pjesët e këtyre dispozitave.

## **Neni 17**

### **Pagesa për pajisjet fundore dhe pagesa të tjera**

1. Kur përdoruesi fundor pajiset me pajisje fundore falas ose me pagesë, pagesa e të cilave është më e ulët se çmimi i blerjes, ofruesi i shërbimeve publike të komunikimeve elektronike duhet të deklarojë në kontratën për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike diferencën

në çmimin e kësaj pajisjeje me dhe pa çmimin e shërbimit, si dhe periudhën kohore dhe mënyrën se si do të bëhet kompensimi i kësaj diference.

2. Lista e masave që duhet të zbatohet ofruesi i shërbimit në rast të mos pagesës së faturës duhet të specifikohet në mënyrë të detajuar në kontratën e lidhur me përdoruesin.
3. Në rast të aplikimit të këtyre masave, përdoruesi duhet të njoftohet tridhjetë (30) ditë përpara.
4. Ofruesi i shërbimit ka të drejtë të ndërpresë shërbimin, duke marrë parasysh masat e përmendura në paragrafin 2) të këtij neni.
5. Nëse është teknikisht e mundur, ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të kufizojnë qasjen vetëm në ato shërbime, për të cilat përdoruesi ka shkëlur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur përdoruesi abuzon ose në mënyrë të përsëritur vepron me vonesë ose nuk i paguan faturat.
6. Ofruesve të shërbimeve u ndalohe të kufizojnë qasjen në përdorimin e numrave të emergjencës.

## **Neni 18**

### **Kërkesa shtesë për Neutralitetin e rrjetit**

1. Ofruesi i shërbimit të qasjes në internet (IASP) duhet të specifikojë në kontratë shpejtësitë e ngarkimit dhe shkarkimit të shërbimeve të qasjes në internet:
  - 1.1. shpejtësinë e garantuar (*minimale*), shpejtësinë maksimale, shpejtësinë e reklamuar dhe shpejtësinë e zakonshme në dispozicion në rastin e rrjeteve fikse.
  - 1.2. shpejtësinë maksimale dhe shpejtësinë e reklamuar në rastin e rrjeteve mobile.
2. Shpejtësia e garantuar (*Shkarkim/Ngarkim*) në rastin e rrjeteve fikse duhet të jetë së paku 40% e shpejtësisë maksimale, e cila brenda periudhës dy (2) vjeçare nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore duhet të arrije se paku 50% të shpejtësisë maksimale.
3. Shpejtësia e reklamuar në një ofertë për qasje në internet mobil duhet të pasqyrojë shpejtësinë që ISP është realisht në gjendje t'u ofrojë përdoruesve fundorë.
  - 3.1. ISP-të do të specifikojnë gjithashtu se si devijimet e rëndësishme nga shpejtësia përkatëse e shkarkimit dhe ngarkimit të reklamuar mund të ndikojnë në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë.
4. Shpejtësia e zakonshme në dispozicion (*Shkarkim/Ngarkim*) për rrjetet fikse duhet të jetë së paku 70% e shpejtësisë maksimale, respektivisht brenda periudhës dy (2) vjeçare nga data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore duhet të arrije së paku 80% të shpejtësisë maksimale

5. Shpejtësia e zakonshme në dispozicion në rastin e rrjetave fikse është shpejtësia që një parapagues duhet të arrije së paku 80% të kohës gjatë ditës respektivisht brenda periudhës dy (2) vjeçare të hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore duhet të arrije së paku 90% të kohës gjatë ditës.
6. ISP-ja është e detyruar të përcaktojë në kontratë orët e “pikut” në rastin e rrjeteve fikse.
7. ISP-të duhet të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë një shpjegim të qartë dhe gjithëpërfshirës të masave të menaxhimit të trafikut:
  - 7.1. Lidhur me kufijtë e volumit, kontratat duhet të specifikojnë 'madhësinë' e kufirit/tavanit të sipërm (në terma sasiorë, p.sh. GB), çfarë do të thotë në praktikë dhe pasojat e tejkalimit të tij (p.sh. ngarkesat shtesë, kufizimet e shpejtësisë, bllokimi i të gjithë trafikut , etj.). Nëse shpejtësia do të reduktohet pasi të jetë arritur kufiri/tavani i të dhënave, kjo duhet të merret parasysh gjatë specifikimit të shpejtësive në kontratë dhe publikimit të informatës. Mund të jepen gjithashtu informacione dhe shembuj rreth llojeve të përdorimit të të dhënave që do të çonte në një situatë ku arrihet kufiri i të dhënave (p.sh., vlera indikative të kohës së përdorimit të aplikacioneve të njohura si video SD, video HD dhe muzikë).
8. ISP-të nuk do të angazhohen në masa të menaxhimit të trafikut që shkojnë përtej masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut duke bllokuar, ngadalësuar, ndryshuar, kufizuar, ndërhyrë, degraduar ose diskriminuar ndërmjet përmbajtjeve specifike, aplikacioneve, shërbimeve ose kategorive të veçanta, përveç rasteve kur është e nevojshme dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme.
9. Kjo nuk do të pengojë ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet nga zbatimi i masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut. Për t'u konsideruar të arsyeshme, masa të tilla duhet të jenë transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale dhe nuk duhet të bazohen në çështje komerciale, por në kushte objektivisht të ndryshme teknike të kërkesave të shërbimit për kategori të veçanta trafiku. Këto masa nuk do të monitorojnë përmbajtje specifike dhe nuk do të mbahen/aplikohen më gjatë se sa është e nevojshme. Kategoritë ekuivalente të trafikut do të trajtohen në mënyrë të barabartë derisa të kryhen masat e menaxhimit të trafikut.
10. Kontrata e ISP-së duhet të përfshijë përjashtimet në të cilat masat e menaxhimit të trafikut janë të lejueshme pa njoftim paraprak, në mënyrë që:
  - 10.1. Kërkesa e ligjeve në fuqi ose e vendimit(ve) të gjykatave është përmbushur;
  - 10.2. Ruhet integriteti dhe siguria e rrjetit të komunikimeve elektronike;
  - 10.3. Parandalohet stërngarkimi/bllokimi i rrjetit.
11. Nëse një kontratë përfshin shërbime të specializuara, ISP-të duhet të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë informacion të qartë dhe të kuptueshëm se si shërbimet e specializuara të përfshira në kontratën e konsumatorit mund të ndikojnë në shërbimin e qasjes në internet.
12. ISP-të do t'i lejojnë përdoruesit fundorë të përdorin pajisjet fundore sipas përzgjedhjes së tyre, me kusht që ato të jenë në përputhje me kërkesat teknike të ofruesit të shërbimit.

13. Në Platformën e Autoritetit (*ARKEP NetTest*), për matjen e kualitetit të qasjes në internet, matja e shpejtësisë do të bëhet në përputhje me kërkesat e kësaj rregullore dhe Rregullores për Monitorimin e Parametrave të Kualitetit të Shërbimeve Publike të Komunikimeve Elektronike. Të gjitha matjet do të kryhen ndërmjet pikës së terminimit të rrjetit dhe pikës së shkëmbimit të internetit (KOSIX).

### KAPITULLI III TRANSPARENCA DHE PUBLIKIMI I INFORMACIONIT

#### Neni 19 Informatat që duhen të publikohen nga Ofruesit

1. Ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet ose të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-me-makinë, duhet të publikojnë informacionin që u kërkohet të vënë në dispozicion sipas neneve 3, 4, 5 dhe 6 të kësaj Rregulloreje, dhe të sigurojnë që ky informacion të mbahet i përditësuar.
2. Ofruesit nga paragrafi 1) i këtij neni do të bëjnë çdo përpjekje që listat e çmimeve të publikuara të jenë sa më të shkurtra, të thjeshta dhe transparente. Një informacion i tillë duhet të përditësohet rregullisht.
3. Kur ofruesit e shërbimeve nga paragrafi i 1) publikojnë informacione në faqet e internetit, ata duhet të sigurohen që për çdo shërbim individual ose pako abonimi, lista e çmimeve përkatëse ose tarifat e zbatueshme për këtë pako ose shërbime të jetë e bashkangjitur ose e qasshme nëpërmjet një hyperlinku të përshtatshëm. Informacioni duhet të publikohet në mënyrë të lexueshme nga makina dhe në një format të qasshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara duke përfshirë datën e publikimit dhe kohën sa do të jenë në dispozicion.
4. Listat e çmimeve dhe tarifat duhet të përfshijnë informacion mbi vëllimet e komunikimeve (*të tilla si kufizimet e përdorimit të të dhënave, numrat e minutave zanore, numrat e mesazheve*) të planeve tarifore specifike dhe tarifat e aplikueshme për njësitë, numrat ose shërbimet shtesë të komunikimit që i nënshtrohen kushteve të veçanta të çmimit, tarifat për qasjen dhe mirëmbajtjen, të gjitha llojet e tarifave të përdorimit, skemat tarifore të veçanta dhe të synuara dhe çdo tarifë shtesë, si dhe kostot në lidhje me pajisjet fundore.
5. Çmimet e publikuara duhet të përfshijnë TVSH-në në përputhje me legjislacionin në fuqi, e cila duhet të shprehet qartë. Nëse ofruesit ofrojnë shërbime për përdoruesit që nuk janë konsumatorë (*p.sh. përdoruesit e biznesit*), ata mund të publikojnë çmime pa TVSH në ofertat e tyre, por çmimi duhet të tregojë qartë se nuk përfshin TVSH-në.

6. Së paku një (1) herë në vit, ofruesi i shërbimit nga paragrafi i parë i këtij neni ia paraqet përdoruesit të tij me kontratë informatën në lidhje me planin tarifor më të avancuar në faturë, duke marrë parasysh profilin e përdoruesit.
7. Ofruesit e shërbimeve nga paragrafi i 1) janë të detyruar t'i japin Autoritetit informacion të detajuar për çdo plan të ri tarifor, përfshirë pakot e reja, jo më vonë se ditën e fillimit të aplikimit të këtij plani.
8. Ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të publikojnë qartë në faqet e tyre të internetit numrat e kujdesit ndaj klientit dhe adresat e emailit të kontaktit për palët e tjera të interesit.
9. Ofruesit e shërbimeve nga paragrafi i parë duhet t'i informojnë përdoruesit e tyre për çdo ndryshim në qasje në shërbimet e urgjencës dhe vendndodhjen e thirrësit për shërbimet për të cilat ata janë parapaguar;
10. Nëse ISP nuk ka një marrëveshje me shkrim me parapaguesit, duhet të publikojë termat dhe kushtet për shërbimin, të cilat janë në përputhje me të gjitha kërkesat e përcaktuara në këtë rregullore, në faqen e vet të internetit, nëse kanë një të tillë dhe/ose t'i japin përdoruesit një kopje të termave dhe kushteve, para se parapaguesit të japin pëlqimin e tyre për termat dhe kushtet e shërbimit.

## Neni 20

### Mënyra e publikimit të informatës

1. Gjatë dizajnit të faqeve të tyre të internetit dhe dokumenteve të tjera, ofruesit do të bëjnë çdo përpjekje për të siguruar që informacioni, veçanërisht ai i parashikuar në nenin 19) të kësaj rregullore, të ketë përparësi ndaj mesazheve dhe përmbajtjeve komerciale dhe të të gjitha mesazheve të tjera.
2. Informacioni i publikuar në faqet e internetit duhet të publikohet në vende të dukshme dhe duhet të zërë një pozicion që është i dukshëm në shikim të parë (*p.sh. në header-in e faqes së internetit*). Informacioni nuk duhet të jetë më shumë se dy klikime larg faqes kryesore. Ofruesit e shërbimeve duhet të sigurojnë që shënimet të mos jenë më pak të dukshme se pjesa tjetër e tekstit për sa i përket ngjyrës dhe madhësisë, dhe madhësia e shkronjave duhet të jetë të paktën e njëjtë me atë të përdorur për pjesën tjetër të përmbajtjes. Nëse informacioni ndodhet në skeda (*tabs*), emri ose simboli i skedës duhet të tregojë qartë se cili informacion ndodhet në të.
3. Nëse ofruesi ofron shërbime nëpërmjet një rrjeti degësh, ofruesi duhet të sigurojë që informacioni të jetë i qasshëm në mënyrë adekuate në pikat e shitjes, nëse është e nevojshme edhe në dokumente në formë fizike (*p.sh. fletëpalosje, oferta, lista çmimesh, kushte të përgjithshme, etj.*). Ofruesi mund ta përmbushë këtë detyrim edhe duke printuar dokumentin në degë me kërkesë të përdoruesit fundor. Kjo nuk paragjykon kërkesat sipas nenit 3 paragrafi 1) të kësaj rregulloreje.

**Neni 21**  
**Mundësimi i krahasimit të shërbimeve**

1. ARKEP do të sigurojë implementimin e një mekanizmi të pavarur krahasimi, i cili është pa pagesë dhe i cili u mundëson përdoruesve fundorë të krahasojnë dhe vlerësojnë shërbime të ndryshme të qasjes në internet dhe shërbime të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra të disponueshëm për publikun, dhe, kur është e aplikueshme, shërbimet e komunikimit ndërpersonal të pavarura nga numrat e disponueshëm për publikun, në lidhje me:
  - 1.1 çmimet dhe tarifat e shërbimeve të ofruara kundrejt pagesave direkte monetare përsëritëse ose të bazuara në konsum; dhe
  - 1.2 kualitetin e performancës së shërbimit, ku ofrohet cilësi minimale e shërbimit.
2. Për zbatimin e paragrafit 1), ofruesit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike të komunikimeve elektronike duhet t'i ofrojnë Autoritetit të gjithë informacionin e nevojshëm, pa u kufizuar në tarifat dhe kontratat e zbatueshme, me paraqitjen ose përditësimin e ofertave të tyre.

**KAPITULLI IV**  
**MBROJTJA E KONSUMATORIT**

**Neni 22**  
**Mesazhet njoftuese**

1. Ofruesit e shërbimeve, të cilët ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike të telefonisë mobile janë të detyruar të dërgojnë mesazhe njoftimi pa pagesë për përdoruesit e tyre fundorë:
  - 1.1. pas shpenzimit të 80% të të dhënave brenda pakos aktive;
  - 1.2. pas shpenzimit të 100% të të dhënave brenda pakos aktive, të njoftojë konsumatorin/përdoruesin fundor se ka kaluar në shpenzime shtesë duke specifikuar qartë tarifat për ato shërbime.
  - 1.3. në momentin e skadimit të pakos dhe, të njoftojë konsumatorin/përdoruesin fundor se ka kaluar në shpenzime shtesë duke specifikuar qartë tarifat për ato shërbime.
  - 1.4. në momentin e arritjes se kufirit të konsumit financiar në përputhje me nenin 3, paragrafin 2.2).
  - 1.5. Për paket që përfshijnë shërbimet roaming, pas shpenzimit të 100% të pakos, një mesazh njoftimi duhet t'i dërgohet përdoruesit dhe ofruesi i shërbimit roaming duhet të ndërpresë menjëherë ofrimin e shërbimit dhe tarifimin e klientit për shërbimin e të

dhënave roaming, përveç rasteve kur klienti kërkon ofrimin e vazhdueshëm të shërbimit ose derisa ai kërkon rinovimin i këtij shërbimi.

2. Për përdoruesit fundorë me parapagim, ofruesit e shërbimeve të komunikimit mobil janë të detyruar të dërgojnë një SMS njoftimi të paktën shtatë (7) ditë para kalimit të numrit në statusin deaktiv, duke përfshirë edhe informatën për pasojat e mos rimbushjes eventuale të numrit dhe mënyrat e rimbushjes.

### **Neni 23** **Kompensimi i konsumatorëve**

1. Kushtet për kompensim dhe rimbursim për shërbimet e komunikimeve elektronike publike të pa-marra ose të pranuar me kualitet të dobët plotësohen në rastet e mëposhtme:
  - 1.1 kur, pa faj të përdoruesit, ai/ajo nuk ka pasur mundësi të përdore shërbimet publike të komunikimeve elektronike ose kualiteti i tyre nuk plotëson nivelin e kontraktuar, ose
2. Në rast të ndërprerjes së shërbimit për të paktën dymbëdhjetë (12) orë, atëherë ofruesi i shërbimit duhet të kompensojë përdoruesin fundor me njëzet e katër (24) orë shërbim për çdo periudhë prej dymbëdhjetë (12) orësh të humbur. Kompensimi mund të bëhet në formën e rimbursimit apo duke zgjatur vlefshmërinë në varësi të llojit të shërbimit ose pakos. Ofruesi i shërbimit megjithatë nuk është i detyruar për kompensim, nëse ndërprerja është shkaktuar nga forcat madhore dhe është jashtë kontrollit të tij.

### **Neni 24** **Kërkesat minimale për parametrat QoS**

1. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshëm për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë me makinë, janë të detyruar të ofrojnë nivelet minimale të kualitetit të shërbimit (QoS) për shërbimet e mëposhtme:
  - 1.1 Koha e vendosjes së thirrjes (*setup time*) – koha mesatare për thirrjet kombëtare duhet të jetë më e vogël ose e barabartë me 8 sekonda;
  - 1.2 Raporti i thirrjeve të pasuksesshme për thirrjet kombëtare duhet të jetë më i vogël ose i barabartë me 2%;
  - 1.3 Raporti i thirrjeve të ndërprera për thirrjet kombëtare duhet të jetë më i vogël ose i barabartë me 2%;
  - 1.4 Cilësia mesatare e lidhjes zanore duhet të jetë së paku 3 (PESQ-POLQA).
  - 1.5 Koha e përgjigjes për shërbimet e mbështetjes së klientit dhe mirëmbajtjes me telefon duhet të jetë më pak ose e barabartë me 5 minuta.

## Neni 25

### Ndihma ndaj klientit dhe shërbimi i mirëmbajtjes

1. Ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të organizojnë dhe të kenë shërbime ndihmëse funksionale për përdoruesit fundorë, madje të përdorin të gjitha mjetet e mundshme për të informuar përdoruesit fundorë siç parashikohet në nenin 6) të kësaj rregulloreje për këto shërbime dhe për mundësinë e përdorimit të tyre, si dhe eventualisht pagesat, nëse këto shërbime, tërësisht apo pjesërisht, ofrohen me pagesë.
2. Të gjithë përdoruesit fundorë, të cilët kanë qasje në rrjetin publik të komunikimeve elektronike, duhet të kenë qasje në shërbimet e asistencës të ofruara nga Operatori.
3. Kur ofruesit e shërbimeve ofrojnë shërbimin e mbështetjes dhe mirëmbajtjes së klientit me telefon, ky shërbim duhet të ofrohet nëpërmjet një numri gjeografik ose një numri jogeografik, me kusht që tarifat e thirrjeve për minutë të mos kalojnë tarifat standarde për një numër gjeografik.
4. Ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të paraqesin sqarimet e nevojshme në të gjitha dokumentet dhe faqet zyrtare të internetit, për rastin kur telefonatat në numrat e kujdesit ndaj klientit janë falas vetëm për thirrjet në rrjet.

## Neni 26

### Komunikimet e padëshiruara

1. Përdorimi i sistemeve automatike të thirrjeve pa ndërhyrjen njerëzore (*makinat e automatizuara të thirrjeve*), thirrjet direkte njerëzore, dërgimi i SMS-ve (*përfshirë SMS-të me shumicë*), faksimilet (*faksi*) ose e-mail për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë mund t'iu lejohet vetëm përdoruesve të cilët më parë e kanë dhënë pëlqimin.
2. Pavarësisht nga paragrafi 1) i këtij neni, kur një person fizik ose juridik merr nga klientët e tij detajet elektronike të kontaktit për postën elektronike, në kontekstin e shitjes së një produkti ose shërbimi, në përputhje me legjislacionin në fuqi, i njëjti person fizik ose juridik mund të përdorë këto detaje të kontaktit elektronik për tregtimin e drejtpërdrejtë të produkteve ose shërbimeve të ngjashme me kusht që konsumatorëve t'iu jepet qartë mundësia për të kundërshtuar, pa pagesë dhe lehtësisht, një përdorim të tillë të të dhënave elektronike të kontaktit kur ato mblidhen dhe në rastin e çdo mesazhi, në rast se konsumatori nuk e ka refuzuar fillimisht një përdorim të tillë.
3. Ofruesit e shërbimeve duhet të marrin masat e duhura dhe pa pagesë për të siguruar që komunikimet e padëshiruara për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë, në raste të ndryshme nga ato të përmendura në paragrafët 1) dhe 2) të këtij neni, nuk lejohen pa pëlqimin e përdoruesit në fjalë ose përdoruesve që nuk dëshirojnë të marrin komunikime të tilla.
4. Ndalohen të gjitha praktikatat e dërgimit të postës elektronike për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë, fshehja ose zhdukja e identitetit të dërguesit, ose në emër të të cilit është bërë

komunikimi, ose pa një adresë të vlefshme, në të cilën marrësi mund të dërgojë kërkesën për ndërprerjen e komunikimeve të tilla janë të ndaluara.

## **Neni 27**

### **Masat për parandalimin e thirrjeve shqetësuese**

1. Ofruesit e shërbimeve, të cilët ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike të telefonisë mobile, në rast të konstatimit të thirrjeve shqetësuese të bëra nga klientët e tyre, do të ndërmarrin masat dhe veprimet e mëposhtme:
  - 1.1. fillimisht t'i dërgojnë vërejtje konsumatorit përmes një mediumi të qëndrueshëm.
  - 1.2. nëse thirrjet shqetësuese vazhdojnë edhe pas paralajmërimit, ofruesi i shërbimit mund të fillojë procedurën e ndërprerjes së përkohshme të shërbimit, d.m.th., të lejohet të marrë vetëm thirrje dhe të ndërpritet mundësia e realizimit të thirrjeve;
  - 1.3. ndërprerja e përkohshme e shërbimit nuk do të zgjasë më shumë se tridhjetë (30) ditë;
  - 1.4. nëse edhe pas ndërprerjes së përkohshme të shërbimit vijojnë thirrjet shqetësuese, atëherë konsumatori duhet të udhëzohet të paraqesë dhe plotësojë ankesën për shqetësim;
  - 1.5. sigurojnë mjete të tjera të përshtatshme teknike për palën e thirrur për të parandaluar thirrjet nga numri i bezdisës.

## **Neni 28**

### **Prioritizimi i shërbimeve të caktuara**

1. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet t'iu japin përparësi rasteve të mëposhtme, në përputhje me këtë Rregullore dhe ligjet e tjera në fuqi, dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme:
  - 1.1. shërbimet e emergjencës përmes numrave të emergjencës;
  - 1.2. përdoruesit me përparësi, lista e të cilëve do të përcaktohet nga Presidenti i Republikës;
  - 1.3. spitalet, mjekët, farmacistët dhe veterinerët, të cilët janë në detyrë;
  - 1.4. policia, zjarrfikësit, siguria dhe mbrojtja kombëtare;

**KAPITULLI V**  
**ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE BAZUAR NË ANKESAT E PËRDORUESVE**  
**FUNDOR/KONSUMATORËVE**

**Neni 29**

**Zgjidhja e mosmarrëveshjeve bazuar në ankesat e përdoruesve/konsumatorëve**

1. Dispozitat përkatëse lidhur me mosmarrëveshjet ndërmjet ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe përdoruesit fundor/konsumatorëve, për lidhjen e kontratës, kushtet kontraktuale dhe/ose plotësimi i këtyre kushteve, duke përfshirë faturën dhe kualitetin e shërbimit të ofruar, mënyrën dhe procedurat për ankesat e përdoruesve fundorë, duhet të përcaktohen në kushtet e kontratës.
2. Ankesa me shkrim e përdoruesit fundor/konsumatorit duhet t'i dorëzohet ofruesit të shërbimit:
  - 2.1 brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e faturës për shërbimit të ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
  - 2.2 brenda tridhjetë (30) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet kualitetit të shërbimit të ofruar.
  - 2.3 Ofruesi i shërbimit duhet të shqyrtojë të gjitha aplikacionet, propozimet dhe ankesat që merr dhe kanë të bëjnë me shërbimet e komunikimeve elektronike të ofruara ose pretendohet se ofrohen prej tij dhe të përgjigjet brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga data e marrjes së ankesës në përputhje me Ligjin për Komunikimet Elektronike.

**Neni 30**

**Detyrimet e ofruesve të shërbimeve për trajtimin e ankesave**

1. Ofruesit e shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike duhet të kenë procedura të përcaktuara qartë për trajtimin e ankesave të përdoruesve/konsumatorëve, përfshirë ata me aftësi të kufizuara.
2. Ofruesit e shërbimeve duhet t'iu mundësojnë përdoruesve fundorë/konsumatorëve të paraqesin një ankesë ose një kërkesë për sqarim në të paktën një nga mënyrat e mëposhtme:
  - 2.1 duke telefonuar një numër telefoni, sipas paragrafit 3) të nenit 25 të kësaj rregulloreje;
  - 2.2 me postë direkte në adresën e deklaruar në territorin e Republikës së Kosovës;

- 2.3 në mënyrë elektronike në një adresë e-maili ose përmes një formulari në faqe interneti të dedikuar për dërgimin e ankesave nga përdoruesit fundorë/konsumatorët.
3. Metoda e pranimit të ankesave nga ofruesit e shërbimeve sipas paragrafit 2) të këtij neni:
  - 3.1 duhet të jetë e publikuar qartë, e disponueshme dhe funksionale; dhe
  - 3.2 nuk duhet ta bëjnë të vështirë ose të pamundur procesin e ankesës së përdoruesit fundor;
4. Pas marrjes së ankesës, ofruesi i shërbimit duhet të informojë pa vonesë ankuesin:
  - 4.1 Për marrjen e ankesës dhe procesin që do të ndjekë për trajtimin e ankesës;
  - 4.2 afatin kohor prej pesëmbëdhjetë (15) ditësh që i duhet ofruesit të shërbimit për të kryer shqyrtimin e ankesës dhe për të kthyer përgjigje.

### **Neni 31**

#### **Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesve fundorë/konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve**

1. Në rast mosmarrëveshjes ndërmjet ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe përdoruesit fundor, përdoruesi fundor/konsumatori ka të drejtë, sipas Ligjit në fuqi për Komunikimet Elektronike, t'i drejtohet Autoritetit për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve para se rasti të shkojë në procedurë gjyqësore. Gjithashtu përdoruesi fundor ka të drejtë të shkojë drejtpërdrejt në gjykatë.
2. Për shqyrtimin e kërkesave që lidhen me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesve fundorë dhe ofruesve të shërbimeve, ARKEP cakton një komision për shqyrtimin e ankesave që funksionon sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore dhe dispozitat e Ligjit për Komunikimet Elektronike.
3. Komisioni për zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve përbëhet nga pesë (5) anëtarë, të cilët janë pjesë e strukturave të ARKEP-it, me njohuri dhe përvojë në çështjet që lidhen me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit në fushën ligjore, ekonomike dhe teknike etj.
4. Bordi i ARKEP-it, përcakton emrat e personave në përbërje të KSHA-së, sipas kushteve të parashikuara në paragrafin 2) të këtij neni. Nëpërmjet Vendimit, ky Komision autorizohet të operojë rregullisht në çdo rast kur kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesve fundorë dhe ofruesve të shërbimeve do të paraqitet për shqyrtim.
5. KSHA raporton periodikisht çdo gjashtë (6) muaj në Bordin e Autoritetit për statistikën e përgjithshme të ankesave dhe aktivitetet e tij të punës.

6. Kryetari i Komisionit ia paraqet Bordit të Autoritetit rekomandimin dhe draft vendimin për vendimmarrje përfundimtare.
7. Bordi i Autoritetit miraton vendimin ose refuzon miratimin e tij duke arsyetuar dhe duke e kthyer mosmarrëveshjen për hetim të mëtejshëm. Vendimi i Autoritetit që ka hyrë në fuqi do të konsiderohet i detyrueshëm për palët në mosmarrëveshje.

### **Neni 32** **Parakushtet**

1. ARKEP-i fillon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve me ofruesin e shërbimit kur:
  - 1.1 periudha për zgjidhjen e saj është shteruar (*duke zbatuar procedurat për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratë*) ose
  - 1.2 përdoruesi fundor/konsumatori nuk pajtohet me përgjigjen me shkrim të pranuar nga ofruesi i shërbimit.
2. Nëse përdoruesi fundor/konsumatori dëshiron t'i drejtohet ARKEP-it me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me ofruesin e shërbimit, ai duhet ta paraqesë kërkesën në ARKEP brenda pesëmbëdhjetë (15) ditësh pas marrjes së përgjigjes me shkrim nga ofruesi i shërbimit.
3. ARKEP përmes Departamentit përkatës për Mbrojtjen e Konsumatorit pas marrjes së kërkesës/ankesës se përdoruesit fundor do të japë një qëndrim zyrtar për çështjen brenda gjashtëdhjetë (60) ditësh. Qëndrimi zyrtar i ARKEP nuk është vendim detyrues.
4. Nëse përdoruesi fundor është i pakënaqur me qëndrimin zyrtar të Departamentit përkatës për Mbrojtjen e Konsumatorit, atëherë mund ta parashtrojë kërkesën për zgjidhje të mosmarrëveshjes me ofruesin e shërbimit brenda shtatë (7) ditësh në Bordin e Autoritetit.
5. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve mund t'i dërgohet ARKEP-it në një nga mënyrat e mëposhtme:
  - 5.1 dorëzimin e saj në zyrën e ARKEP;
  - 5.2 me postë në adresën e Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare,
  - 5.3 duke dërguar një email në adresën [konsumatori@arkep-rks.org](mailto:konsumatori@arkep-rks.org) ose nëpërmjet procedurave të publikuara në faqen zyrtare të ARKEP <https://www.arkep-rks.org/Page/58>.
6. Autoriteti do të refuzojë pranimin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në rastet e përcaktuara me dispozitat Ligjit për Komunikimet Elektronike.

**Neni 33**  
**Forma dhe përmbajtja e kërkesës**

1. Pavarësisht nga mënyra e paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, ajo duhet të përmbajë informacion në lidhje me:
  - 1.1 të dhëna që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e përdoruesit fundor/konsumatorit , si numri i telefonit, e-maili, adresa për komunikim me shkrim etj.;
  - 1.2 emrin e ofruesit të shërbimit të cilit i drejtohet ankesa ose kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve;
  - 1.3 Paraqitja e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së Ofruesit të Shërbimit në lidhje me ankesën dhe përcaktimit të përdoruesit fundor për zgjidhjen e pretenduar nga ARKEP.
2. Për një zgjidhje më të shpejtë dhe më efektive, kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duhet t'i bashkëngjiten dokumentet e mëposhtme:
  - 2.1 kopje të ankesës së dërguar ofruesit të shërbimit;
  - 2.2 kopje të përgjigjes së ofruesit të shërbimit ndaj ankesës, nëse ka;
  - 2.3 kopje të provave shkresore mbi të cilat bazohet ankesa/kontesti (*faturë tatimore, faturë e detajuar për pagesën e shërbimeve të marra nga ofruesi i shërbimit, etj.*);
  - 2.4 kopje të kontratës së lidhur ndërmjet konsumatorit dhe ofruesit të shërbimit nëse është e aplikueshme;
  - 2.5 çdo dokument tjetër që konsumatori mendon se ka lidhje me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj.

**Neni 34**  
**Fillimi i procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve**

1. ARKEP pranon kërkesën e përdoruesit fundor/konsumatorit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me ofruesin e shërbimit, me shkrim.
2. ARKEP mund t'i kërkojë ofruesit të shërbimit të dhëna shtesë të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, duke respektuar parimin e konfidencialitetit të të dhënave.
3. Ofruesi i Shërbimit, me marrjen e njoftimit, brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve duhet të paraqesë në ARKEP, me shkrim, shpjegimet dhe parashtrësat e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar. Dështimi nga ofruesi i shërbimit për të dhënë shpjegimet, paraqitjet dhe të dhënat e kërkuara nuk pengon mbarëvajtjen e procesit të shqyrtimit të kërkesës dhe dhënies së rekomandimit nga ARKEP.

## **Neni 35**

### **Procedura e pajtimit**

1. Pavarësisht nga paragrafi 1) i nenit 32 të kësaj rregulloreje, nëse një përdorues fundor/konsumator parashtron ankesë pranë Autoritetit pa u ankuar më parë tek ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike, Komisioni do të marrë masa për pajtimin e palëve.
2. ARKEP-i kryen pajtimin në përputhje me parimet e paanshmërisë, barazisë dhe drejtësisë. Procesi është vullnetar dhe konfidencial dhe të gjithë ata që marrin pjesë në të duhet ta respektojnë.
3. Komisioni për shqyrtimin e ankesave, para nxjerrjes së vendimit, mund t'i thërrasë palët në seancë pajtimi, duke ua komunikuar në mënyrë elektronike ose me shkrim vendin, datën dhe orën e seancës së pajtimit.
4. Nëse palët në seancën e pajtimit arrijnë me mirëkuptim zgjidhjen e mosmarrëveshjes, procedura ndërpritet dhe palët nënshkruajnë ose arrijnë/konfirmojnë me email, me ndërmjetësimin e KSHA-së, aktin e marrëveshjes për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Pajtimi mund të bëhet edhe përmes aktit të marrëveshjes në formë elektronike.
5. ARKEP-i nuk shqyrton një mosmarrëveshje nëse ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike propozon, brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve, një zgjidhje kompromisi të mosmarrëveshjes dhe përdoruesi fundor/konsumatori e pranon propozimin ose nuk e refuzon atë brenda një kohe prej pesëmbëdhjetë (15) ditësh.
6. Nëse palët nuk arrijnë marrëveshje për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë Komisioni ndjek procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me vendim të detyrueshëm të përcaktuar në nenin 36.

## **Neni 36**

### **Afatet për shqyrtimin e mosmarrëveshjeve**

1. ARKEP, për shqyrtimin e mosmarrëveshjes, administron provat shkresore të paraqitura nga palët, duke i vlerësuar ato dhe pretendimet e paraqitura në parashtrësitë përkatëse, në përputhje me përcaktimet në kontratën për ofrimin e shërbimeve dhe kuadrin ligjor e rregullator.
2. ARKEP merr vendim për ankesën jo më vonë se katër (4) muaj nga data e marrjes së ankesës.
3. Vendimi do të përdoret në procedurë vendimmarrëse duke marrë parasysh të gjitha faktet dhe provat e paraqitura nga të dyja palët në procedurë deri tani.
4. Vendimi do të jepet me shkrim dhe do të jetë i detyrueshëm për palët. Vendimi mbetet në fuqi dhe është i detyrueshëm edhe nëse ankimohet në gjykatë, me përjashtim të rasteve kur gjykata vendos ndryshe në përputhje me procedurat e përcaktuara me ligjet në fuqi.

5. Vendimi është i formës së prerë dhe me të vendoset për të gjitha çështjet e ngritura gjatë zhvillimit të procedurës.
6. Palët e pakënaqura me vendimin e ARKEP-it mund të iniciojnë konflikt administrativ në Gjykatën Kompetente, në afat prej tridhjetë (30) ditësh nga data e pranimit të vendimit.

### **Neni 37 Sanksionet**

Në rast të moszbatimit të dispozitave të kësaj rregulloreje, Autoriteti mund të vendosë sanksione ekonomike në përputhje me dispozitat e ligjit në fuqi për komunikimet elektronike.

### **Neni 38 Hyrja në fuqi**

1. Kjo Rregullore hyn në fuqi ditën e miratimit nga Bordi i Autoritetit.
2. Operatorët obligohen të përshtatin kushtet e kontratave dhe publikimin e tyre konform dispozitave të kësaj rregullore, në afat kohor prej gjashtëdhjetë (60) ditësh nga hyrja në fuqi e kësaj rregullore.
3. Operatorët obligohen të zbatojnë nenin 24 ,që ka të bëjë me kualitetin e shërbimeve jo më vonë se gjashtëdhjetë (60) ditë nga hyrja në fuqi e kësaj rregullore.
4. Ankesat e konsumatorëve të pranuar në ARKEP deri në hyrjen në fuqi të kësaj Rregullore do të shqyrtohen në përputhje me dispozitat e Rregullores Nr. 38.
5. ARKEP do të publikoj Elementet kryesore të Kontratës në mes të përdoruesve fundor (*konsumatorëve*) dhe ofruesve të shërbimeve dhe/ose rrjeteve të komunikimeve elektronike pesëmbëdhjetë (15) dite pas hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore.
6. Kjo rregullore shfuqizon rregulloren Nr. 38 (*Ref. nr. Prot. 022/B/18*) për kontratat, transparencën dhe publikimin e informatave dhe masat tjera mbrojtëse për përdoruesit fundorë për ofrimin e rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike.

**Prishtinë, 06/02/2024**

**Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare**

**Nazim Rahimi,  
Kryetar i Bordit**

## ANEKSI I

### SHABLLON I PËRMBLEDHJES SË KONTRATËS

#### PJESA A - Shablloni

[Emri i shërbimit] [Logo e ofruesit/ofruesit]

[Kontakti]

- Përmbledhja e kontratës
- Kjo përmbledhje e kontratës ofron elementet kryesore të kësaj oferte shërbimi.
  - Ajo ndihmon krahasimin midis ofertave të shërbimit.
- Informacioni i plotë për shërbimin jepet në dokumente të tjera.
  - Shërbimet dhe pajisjet
    - [...]
  - Afati i aktivizimit të shërbimeve
- Shpejtësitë e shërbimeve të internetit dhe mjetet juridike
  - [...]
  - Çmimi
    - [...]
  - Kohëzgjatja, ripërtërija dhe përfundimi
    - [...]
- Karakteristikat për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara
  - [...]
  - Informacione tjera relevante